

济南市城乡水务局

济南市公安局

济南市自然资源和规划局

济南市住房和城乡建设局

济南市城乡交通运输局

济南市园林和林业绿化局

济南市行政审批服务局

文件

济水发〔2020〕47号

关于印发《济南市优化提升“获得用水” 便利度行动实施方案》的通知

各区县供水主管部门，各供水专营企业：

为进一步优化提升“获得用水”便利度，按照国家及省、市

有关优化营商环境和“一次办成”改革及《济南市营商环境提升行动实施方案》有关要求，并商市有关部门同意，制定了《济南市优化提升“获得用水”便利度行动实施方案》，现印发给你们，请认真贯彻落实。



2020年4月30日

济南市优化提升“获得用水” 便利度行动实施方案

为深入贯彻落实国家及省、市关于深化“放管服”改革、优化营商环境系列决策部署，持续提升“获得用水”便利度，助力全市经济社会高质量发展，根据市委办公厅、市政府办公厅《济南市营商环境提升行动实施方案》（济办发电〔2020〕14号）要求，结合“获得用水”便利度服务保障工作实际，制定本实施方案。

一、总体要求

深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神以及习近平总书记关于“营商环境没有最好，只有更好”的指示精神，紧紧围绕我市“1+495”工作体系和《优化营商环境条例》对营商环境改革的要求，对标先进城市典型做法，通过优化报装流程、简化审批手续、强化内外协调和推进智慧化、信息化手段应用，进一步减环节、压时限、降成本，全面提升获得用水便利度，为济南市打造稳定、公平、透明、可预期的一流营商环境提供有力支撑。

二、服务对象及范围

本方案适用于济南市行政规划区内城镇供水服务保障工作

涉及工业企业、商业用户、新建居民住宅小区等用户“获得用水”服务相关事项的办理。涉及高速路、快速路、轨道及河道等设施的复杂用水报装接入工程，不适用本方案。

本方案所称“获得用水”指自供水企业运营管理的公共供水管网接出自来水，为用户提供用水服务的过程。各区县涉及农村供水服务的项目可参照本方案执行。

三、主要任务

（一）简环节、压时限，提高企业“获得用水”效率。全面落实关于“拿地即开工、建成即使用”及工程建设项目审批制度改革有关要求，供水企业在工程建设许可阶段提前介入，主动对接项目建设单位，提供供水接入方案。接水办理流程压缩为用户提出用水申请、供水企业装表通水 2 个环节，办理时限控制在 0.5 个工作日内。如后续政府有关部门出台相关新政策，按照最新政策执行。（责任单位：各供水企业）

（二）推行亲商服务，提高企业“获得用水”便利度。

1. 推行行政审批手续包办服务。对供水管道长度 150 米以下的“获得用水”工程涉及的规划、道路挖掘（占用）、占用绿地（面积 1000 平方米以下，不涉及树木伐移和古树名木保护范围）等行政审批手续，按照简易程序，全部由供水企业负责办理，各有关部门实行并联审批，实行告知承诺制，2 个工作日内完成。供水企业明确破路方案、交通组织方案、承诺占路保护及不低于

原设计标准的恢复方式，取得规划意见后即可施工；施工要确保施工安全、不影响道路正常通行、保证路面恢复质量。（牵头部门：市审批服务局；配合部门、单位：市交通运输局、园林和林业绿化局、公安交警支队、有关供水企业）

2. 增加业务办理渠道。在各级政务大厅、供水企业营业大厅窗口报装基础上，增加微信、手机 APP 等报装方式，方便用户通过多种渠道办理“获得用水”相关业务，实现线上线下通办。（责任单位：各供水企业，支持部门：各级行政审批部门）

3. 深化“三零三省”服务。对招商引资项目、中小微企业实行“三零”服务，即：自项目签约落地或建设项目方案联合审查核准阶段，直至挂表通水，由供水企业提前介入，提供全程服务，实现客户“零上门”；现场指导客户填写《客户申请表》，无需客户提报资料，实现“零资料”；免费进行工程设计、施工，免费提供工程材料、监理，无需客户投资，实现“零投资”。实行“三省”服务，即推行“一对一”专属服务模式，供水企业设置客户管家、客户专员等，为用户“获得用水”提供预约上门、解答咨询、协助申请、协调施工等各类接水报装服务，让用户“省时、省力、省钱”。（责任单位：各供水企业）

4. 推行服务前置工作。供水企业积极通过政务平台、市场调研、招商引资部门等多种渠道获取用户信息，主动上门对接用户需求，提前进行外管线设计建设，做好用户接水准备，实现收到

用户用水申请，即可完成接水。（责任单位：各供水企业）

（三）完善沟通联络机制，提高企业“获得用水”满意度。进一步完善供水企业与用户沟通联系和回访机制，畅通沟通联系渠道，确保用户诉求及时响应；新接水用户回访工作于开栓通水后 7 日内完成；针对用户反映的供水服务问题，及时进行整改消除。（责任单位：各供水企业）

四、保障措施

（一）强化规划建设。按照“城市建设到哪，管网延伸到哪”的原则，进一步加快市政供水设施建设，新建片区土地出让前明确供水配套设施与市政主干网接入的供水接驳点、管线路径图、接入时间等建设条件，项目竣工验收备案前完成市政管网接入，确保供水设施与片区开发建设同步实施；结合道路建设改造，进一步优化管位布局，合理布设管线接口，最大程度避免道路刨掘，压缩接水时限；针对供水管网未覆盖的区域，定期提前摸排用户信息，及时制定供水管线建设计划，提前加快实施，实现用户随用随接。（牵头部门、单位：市城乡水务局、各供水企业；支持部门：市自然资源和规划局、市住建局、市交通运输局）

（二）完善“一网通办”。供水企业要强化智慧水务和信息化建设，通过开发微信、手机 APP “获得用水”业务办理模块，确保具备多种网上办理渠道；供水企业要积极对接市区两级行政审批部门，实现企业内部业务办理平台与市、区政务服务平台的

无缝衔接，全面实现“一窗受理”“一网通办”。（牵头部门、单位：市城乡水务局、各供水企业，配合部门：各级行政审批服务部门）

（三）推进数据共享。充分发挥各级各部门政务服务平台作用，将供水企业服务平台接水报装业务办理端口与各级政务服务平台全面对接，实现用户信息在线自动抓取。确实无法获得的，由供水企业主动对接有关部门获取，切实提高接水服务效率。（责任单位：各供水企业；支持部门：各级发改部门、自然资源和规划部门、住建部门、行政审批部门、投资促进部门）

（四）强化延伸服务。针对招商引资企业，供水企业要主动为其园区内部供水设施选址、布局等提供技术指导，确保设计方案符合项目供水需求，并加强用水后期服务跟踪，保证客户无忧用水。（责任单位：各供水企业；督办部门：市城乡水务局）

（五）强化行业监管。供水企业要在服务窗口及单位网站公开举报投诉电话，接受社会监督。市、区县水务部门要建立健全优化营商环境工作监督机制，加强对供水企业“获得用水”服务的监督检查，并通过调阅报装资料、电话回访用户、实地走访等多种方式，对供水企业服务情况进行定期、不定期抽查，对投诉或回访中反映的承诺不兑现和不作为、慢作为、乱作为等破坏营商环境行为坚决予以通报、查处。特别是对严重损害用户利益的行为，一经查实，交由行政主管部门严肃处理，触犯法律的，按

程序依法依规惩戒。（责任单位：市水务局、各区县水务部门、各供水企业）

相关行业主管部门和供水企业要立足走在前列，主动对标先进城市，持续加大“获得用水”改革力度，为广大用户提供更好更优的供水服务。

本方案自公布之日起试行。